MINISTÈRE DU PROCUREUR GÉNÉRAL

Plan d'accessibilité
2008-2009

Ontario

ISSN 1708-5608

Table des matières

Introduction	**3**
Mise à jour sur les exigences relatives aux services à la clientèle	**6**
Mise à jour sur les autres engagements relatifs à l'accessibilité	**16**
Renseignements	**34**

Note : La forme masculine employée dans le texte désigne aussi bien les femmes que les hommes.

Introduction

L'Ontario fait des progrès à l'égard de son objectif de rendre la province accessible d'ici 2025. La *Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario* (LAPHO) a jeté les fondations nécessaires pour atteindre cet objectif. En vertu de la Loi, l'Ontario élabore des normes qui permettent d'abolir les obstacles auxquels les personnes handicapées font face.

Le 1er janvier 2008, la première norme d'accessibilité élaborée en vertu de la Loi a pris force de loi. Ainsi, grâce aux normes d'accessibilité pour les services à la clientèle, toutes les personnes sont en mesure d'obtenir les services dont elles ont besoin, peu importe leurs capacités. Les organismes du secteur public, notamment le gouvernement de l'Ontario, devront se conformer à cette norme d'ici 2010. Les organisations du secteur privé et les organismes sans but lucratif, quant à eux, auront jusqu'à 2012 pour le faire.

L'année prochaine, des normes seront élaborées pour d'autres domaines importants, dont les suivants :

- Information et communications
- Transport
- Emploi
- Milieu bâti

Le sixième plan d'accessibilité annuel du ministère du Procureur général souligne les réalisations de 2007-2008 en vue d'éliminer les obstacles avec lesquels les personnes handicapées sont aux prises. Il porte aussi sur les engagements pris par le ministère pour l'année qui vient dans le but donne rendre les programmes, les politiques et les services plus accessibles pour toute la population de l'Ontario.

L'accès à la justice, et notamment l'accessibilité pour les personnes handicapées, demeure une priorité aux yeux du ministère du Procureur général. Cette année, le ministère a réalisé d'importants progrès. Nous avons mis en branle un processus de planification stratégique de l'accessibilité qui définit des objectifs et des mesures à adopter pour les trois ou quatre prochaines années. Ce processus nous aidera à nous conformer à la nouvelle Norme d'accessibilité pour les services à la clientèle, et à nous préparer à appliquer des normes en matière d'accessibilité dans les secteurs de l'information et des communications, du milieu bâti, et de l'emploi.

Le ministère continue d'offrir au personnel des cours de formation afin que celui-ci connaisse et comprenne mieux l'accessibilité, et qu'il y soit davantage sensibilisé. Certains secteurs du ministère ont déjà commencé à donner une formation qui porte sur la prestation de services à des clients ayant des déficiences de types particuliers, comme une perte auditive ou des problèmes de santé mentale.

À l'heure actuelle, dans le but de garantir l'accessibilité des services à la clientèle offerts dans les tribunaux, le ministère du Procureur général pourvoit, en plusieurs phases, des postes de coordonnateurs de l'information sur l'accessibilité pour les palais de justice. Au début de l'année 2009, nous doterons tous les tribunaux permanents d'un poste de coordonnateur de l'information sur l'accessibilité. La fonction principale rattachée à ce poste consistera à répondre aux demandes de mesures d'adaptation émanant de personnes handicapées, afin que ces personnes puissent utiliser et recevoir des services qui sont offerts à partir des palais de justice. D'ici le début de 2010, le ministère augmentera le nombre de ces postes de manière à en doter l'ensemble de ses tribunaux, y compris les tribunaux satellites et les tribunaux situés en région éloignée.

Les améliorations en matière d'accessibilité qui sont apportées dans les secteurs du milieu bâti, de l'information et des communications, et de l'emploi, contribuent toutes à l'accessibilité de l'ensemble des services et des programmes offerts par le ministère. Par exemple, nous élaborons actuellement des lignes directrices sur l'aménagement accessible qui visent spécifiquement les palais de justice, afin que nous continuions d'intégrer des pratiques exemplaires en matière d'aménagement accessible dans tous les projets concernant des travaux de rénovation d'importance ou la construction de nouveaux bâtiments. Afin de surmonter les obstacles de nature communicationnelle pour les personnes handicapées, nous travaillerons à améliorer, dans les services et les programmes du ministère, les disponibilités des interprètes gestuels, des appareils fonctionnels pour personnes malentendantes, et des autres équipements et processus d'aide à la communication.

Ce plan d'accessibilité est unique car il découle de la transition entre la LAPHO et la *Loi de 2001 sur les personnes handicapées de l'Ontario* (LPHO). La LPHO s'applique au gouvernement de l'Ontario et à toutes les organisations du secteur parapublic. En vertu de cette loi, le ministère prépare des plans d'accessibilité annuels en vue de rendre ses politiques, programmes, services et immeubles plus accessibles pour les personnes handicapées.

Les activités de planification de l'accessibilité qui ont découlé de la LPHO ont permis de jeter des assises solides pour le ministère du Procureur général. Le ministère se fondera sur ses assises pour contribuer à faire de l'Ontario une province plus accessible pour les personnes handicapées et une société englobant tous les Ontariens et toutes les Ontariennes.

On peut obtenir un résumé de tous les plans d'accessibilité des ministères de l'Ontario en se rendant sur le site Web du ministère des Services sociaux et communautaires.

Mise à jour sur les exigences relatives aux services à la clientèle

La présente partie du Plan d'accessibilité porte sur l'accessibilité des services à la clientèle. Elle renferme un compte-rendu des réalisations et des progrès accomplis pendant l'exercice 2007-2008, en en faisant une comparaison avec les engagements pris dans le Plan 2007-2008 en vertu de la LPHO. En outre, cette partie donne un aperçu des nouveaux plans et engagements visant à répondre aux exigences des règlements relatifs à la Norme d'accessibilité pour les services à la clientèle, entrée en vigueur le 1er janvier 2008.

Secteur d'intérêt : Services à la clientèle

Engagements : Réalisés (de sept. 2007 à nov. 2008)

Dans le Plan d'accessibilité en vertu de la LPHO présenté l'année dernière, le ministère a pris un certain nombre d'engagements en vue d'augmenter la sensibilisation et d'offrir la prestation d'une formation en matière d'accessibilité, ainsi que de se préparer à l'application des règlements relatifs à la Norme d'accessibilité pour les services à la clientèle. De façon plus précise, ces engagements se traduisaient par les mesures suivantes :

- Présenter des comptes-rendus et des aperçus sur l'accessibilité dans des communiqués des différentes divisions et sur leurs sites intranet;
- Informer et éduquer le personnel afin d'améliorer leur niveau de sensibilisation aux personnes handicapées et leurs connaissances quant à la manière dont il peut répondre aux besoins de ses clients handicapés;
- Développer, diriger et entreprendre la prestation d'une formation sur l'accessibilité à l'intention du personnel de première ligne et des directeurs qui sont affectés aux services aux tribunaux. Mettre sur pied et offrir des modules d'apprentissage pouvant être intégrés à des activités d'apprentissage et à des conférences, ou bien offerts de façon autonome, sous forme de dîners-causeries;
- Prévoir, dans les plans de formation des divisions du ministère, une formation en matière de services à la clientèle pour le personnel de première ligne;
- Donner une formation sur l'accessibilité aux réceptionnistes et au personnel chargé de répondre aux demandes de renseignements du public et qui travaillent auprès du

public – y compris une formation de recyclage portant sur la manière de répondre aux clients qui utilisent la ligne ATS du ministère;

- Nouer le dialogue avec le Comité d'accessibilité aux tribunaux de l'Ontario et avec les organismes qui donnent de la formation aux membres de la magistrature ou du Barreau, et promouvoir la mise en place de cours de formation en matière d'accessibilité, et donner des conseils à cette fin.

Résultats obtenus :

Au cours de l'exercice précédent, et sur plusieurs fronts différents, le ministère a donné une formation sur l'accessibilité et a sensibilisé davantage à cette question. Les réalisations spécifiques qui suivent jettent les bases nécessaires à l'application de la Norme d'accessibilité pour les services à la clientèle ainsi qu'à l'amélioration de l'accessibilité dans les autres secteurs :

- Des séances d'information sur les responsabilités du ministère quant à l'accessibilité et quant à la nouvelle Norme d'accessibilité pour les services à la clientèle ont été organisées pour tous les Comités de direction de la Division et pour le Comité de la haute direction du ministère.
- Des séances de discussion ouverte entre le sous-procureur général et le personnel ont eu lieu en 2008, dans divers secteurs du ministère. Ces rencontres ont mis en évidence que l'accessibilité est au nombre des priorités du ministère.
- Le cours de formation en ligne intitulé *May I help you? Welcoming Customers with Disabilities* (Comment puis-je vous aider? module d'apprentissage en ligne sur le service aux clients handicapés) a été offert à tout le personnel dans l'ensemble du ministère. Ce cours, qui a été mis au point pour être offert aux employés des différents ministères du gouvernement, permet de bien s'initier à la question de l'accessibilité, et d'acquérir une base qui pourra être perfectionnée par la suite au moyen d'une formation spécialement adaptée aux besoins du ministère. Les responsables de certains secteurs du ministère ont demandé que tout le personnel suive cette formation (p. ex., le Secrétariat ontarien des services aux victimes et la Division des services aux tribunaux). Par ailleurs, d'autres secteurs ont exigé que le personnel qui traite directement avec les clients suive le cours (p. ex., le personnel affecté aux programmes de la Division des politiques et des services de justice à la famille, et, à la Direction des communications, le personnel chargé de répondre aux demandes de renseignements du public). En date du 31 août 2008, 990 employés du ministère avaient suivi ce cours.
- Certains secteurs du ministère ont donné une formation et des indications additionnelles ou de substitution concernant l'accessibilité, et, à propos de cette

même question, ont fourni des procédures ou des inforessources additionnelles ou de substitution. En voici quelques exemples :

- Le Secrétariat ontarien des services aux victimes (SOSV) a formé du personnel, dans l'ensemble de la province, sur la manière d'offrir des services améliorés aux clients et aux membres du personnel qui souffrent de troubles de l'humeur. Une autre séance de formation offerte portait sur les caractéristiques communes des problèmes de santé mentale, des toxicomanies et de la victimisation chez les femmes aux prises avec la violence conjugale.
- Le manuel des politiques destiné au Programme d'aide aux victimes et aux témoins (PAVT) énonce des responsabilités, procédures et directives spécifiques qui ont trait à l'aménagement d'adaptations pour les clients handicapés. On a rappelé au personnel du PAVT d'intégrer ces politiques à son travail.
- Des renseignements sur la *Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario* sont inclus dans la trousse d'orientation à l'intention des employés du Bureau du Tuteur et curateur public de l'Ontario. Chaque année, les membres du personnel de ce bureau qui sont chargés d'assurer les services de première ligne reçoivent une formation sur la prestation de services efficaces aux clients handicapés. De plus, un volet spécial portant sur la santé mentale a été inséré dans le contenu des cours.
- Des modules d'apprentissage sur l'accessibilité ont été intégrés aux activités d'apprentissage s'adressant aux directeurs et aux superviseurs de la Division des services aux tribunaux (DST). De même, des séances de formation sur l'accessibilité des services à la clientèle ont fait l'objet d'un projet-pilote auprès du personnel de soutien des services aux tribunaux dans la région de Toronto. Le projet-pilote a suscité une rétroaction positive assortie de quelques suggestions d'améliorations, lesquelles seront intégrées à la stratégie de formation qui doit être appliquée dans l'ensemble du ministère dans le but de faire respecter les règlements relatifs à la Norme d'accessibilité pour les services à la clientèle.
- La Direction des communications du ministère continue d'offrir, au personnel chargé de répondre aux demandes de renseignements du public, une formation (qui comprend une formation de recyclage) portant sur l'utilisation de l'équipement ATS et sur la manière de fournir aux clients des services ATS spécialement adaptés au ministère.
- La Direction des ressources humaines a publié, sur sa page intranet, des inforessources au sujet de l'accessibilité.

- Le Comité d'accessibilité aux tribunaux de l'Ontario a engagé des discussions avec des organismes qui donnent des cours de formation aux membres de la magistrature ou du barreau, et aux étudiants en droit, et a rédigé la version préliminaire d'une proposition visant la mise sur pied de programmes de formation sur l'accessibilité, à l'intention de ces groupes professionnels.

Secteur d'intérêt : Services à la clientèle

Engagement : Réalisé (de sept. 2007 à nov. 2008)

La Division des services aux tribunaux (DST) a commencé à procéder dans les palais de justice au pourvoi en plusieurs phases de postes de coordonnateurs de l'information sur l'accessibilité. La fonction principale rattachée à ce poste consiste à répondre aux demandes de mesures d'adaptation adressées par des personnes handicapées afin que celles-ci puissent utiliser et recevoir des services offerts par les tribunaux. En 2007, la Division des services aux tribunaux a mené un projet-pilote dans le cadre duquel un tel poste a été pourvu dans sept tribunaux situés à différents endroits de la province (Phase 1).

Dans le Plan d'accessibilité 2007-2008 en vertu de la LPHO, la DST a pris les engagements suivants :

- Évaluer le projet-pilote dans le but de nommer un coordonnateur de l'information sur l'accessibilité dans sept tribunaux situés dans diverses régions de la province;
- Élaborer une stratégie afin de pourvoir de tels postes dans tous les palais de justice;
- Produire des documents de soutien ou de référence supplémentaires traitant des mesures d'adaptation à appliquer à l'intention de personnes ayant des handicaps de types très variés.

Résultats obtenus :

Le projet-pilote (Phase 1) a été évalué, et une stratégie élaborée en vue de doter, par phases, tous les tribunaux d'un tel poste. La Phase 2 dotera l'ensemble des 87 tribunaux permanents d'un coordonnateur de l'information sur l'accessibilité.

La Phase 2 est très avancée. Pour assurer une mise en oeuvre efficace, un comité directeur composé de représentants de l'Unité de l'accessibilité, de la Division des services aux tribunaux, du Secrétariat ontarien des services aux victimes, de la Division du droit criminel ainsi que des bureaux des juges en chef a été créé. Entre les mois d'octobre et décembre 2008, les coordonnateurs de l'information sur l'accessibilité désignés et d'autres membres du personnel ont suivi une formation. Celle-ci comprenait

une description des procédures, des rôles et des responsabilités pour répondre aux demandes d'adaptation de façon opportune et efficace.

Au début de l'année 2009, le poste de coordonnateur de l'information sur l'accessibilité fera l'objet d'une communication au personnel ainsi qu'aux clients du ministère. Parmi ces clients, on retrouve par exemple les juges, les avocats, les fournisseurs de services, le ministère de la Sécurité communautaire et des Services correctionnels (police et services correctionnels), le public et les organismes qui assurent un service auprès des personnes handicapées ou qui les représentent.

Secteur d'intérêt : Services à la clientèle

Engagement : Nouveau

La Division des services aux tribunaux pourvoira des postes de coordonnateur de l'information sur l'accessibilité pour les autres tribunaux, c'est-à-dire, pour les 96 tribunaux satellites ou situés en région éloignée (Phase 3), afin que les services rattachés à ce poste soient disponibles dans tous les tribunaux.

Action(s) proposée(s) :

Achever la Phase 2 du projet de coordonnateurs de l'information sur l'accessibilité en procédant à une évaluation des postes de ce type qui auront été pourvus dans l'ensemble des tribunaux permanents.

Préparer et mettre en œuvre un plan afin d'augmenter le nombre de ces postes de manière à en doter les autres tribunaux, soit les tribunaux satellites et ceux qui sont situés en région éloignée.

Assurer la liaison avec les fournisseurs de services capables d'aider à satisfaire aux demandes d'adaptation.

Évaluer l'efficacité de la communication des renseignements sur les services et mettre cette information à jour au besoin.

Calendrier de mise en œuvre : de janvier 2009 à mars 2010

Résultats obtenus : Feront l'objet d'un rapport dans le Plan d'accessibilité en vertu de la LPHO qui sera présenté l'année prochaine.

Secteur d'intérêt : Services à la clientèle

Engagement : Nouveau

La Division des services aux tribunaux (DST) mettra à jour les renseignements qui se trouvent sur le site Web du ministère et dans d'autres publications, et qui indiquent les

dispositifs d'accessibilité dont chaque palais de justice est muni. Ces renseignements concernent, par exemple, l'existence d'entrées accessibles, d'installations sanitaires accessibles, d'appareils fonctionnels pour les personnes malentendantes, ainsi que les noms des personnes avec qui communiquer au sujet des besoins en matière d'accessibilité. Cette information pourra être consultée afin que les personnes intéressées puissent se faire une idée, avant de se présenter au palais de justice, des dispositifs d'accessibilité qui y existent.

Actions proposées :

La DST a commencé à réaliser cet engagement. Un examen des dispositifs d'accessibilité qui sont actuellement en place dans les palais de justice a été effectué. À la lumière de cet examen, la DST mettra à jour les renseignements sur le site Web du ministère, et les diffusera auprès du public et du personnel du ministère par d'autres moyens de publication et par d'autres voies de communication.

Calendrier de mise en œuvre : d'août 2008 à mars 2009

Résultats obtenus : Feront l'objet d'un rapport dans le Plan d'accessibilité en vertu de la LPHO qui sera présenté l'année prochaine.

Secteur d'intérêt : Services à la clientèle

Engagement : Nouveau

Se fondant sur les bases constituées des connaissances acquises et de la sensibilisation faites au chapitre de l'accessibilité, le ministère élaborera et mettra en œuvre un plan ayant pour objectif d'assurer, d'ici le 1er janvier 2010, la conformité aux règlements relatifs à la Norme d'accessibilité pour les services à la clientèle.

Action(s) proposée(s) :

Effectuer, pour les différentes divisions et pour l'ensemble du ministère, des évaluations portant sur l'état de préparation quant à l'application des règlements relatifs à la Norme d'accessibilité pour les services à la clientèle. Pour ce faire, il faudra notamment examiner la manière dont le ministère offre ses services de base aux personnes handicapées, afin de déterminer où se situent les lacunes et les obstacles dans les services à la clientèle. Cela servira de base au plan de mise en œuvre visant à assurer la conformité à la Norme d'accessibilité pour les services à la clientèle.

Établir des politiques, des procédures et des pratiques qui soient propres au ministère en ce qui concerne la prestation de services aux personnes handicapées, ce qui inclut, sans toutefois s'y limiter, les mesures suivantes :

- Communiquer avec les personnes handicapées d'une manière qui tienne compte de leur handicap;
- Permettre à des personnes de se faire accompagner de leur chien-guide ou d'autres animaux d'assistance dans les locaux du ministère;
- Autoriser certaines personnes à se faire aider de leur personne de soutien au moment d'utiliser ou de recevoir des services du ministère;
- Donner un avis pertinent en cas de perturbation temporaire affectant les lieux ou les services dont les personnes handicapées peuvent dépendre pour avoir accès aux services du ministère.
- Mettre au point un mécanisme permettant au public de communiquer sa rétroaction et ses plaintes concernant les services aux personnes handicapées.

Élaborer et mettre en œuvre, pour l'ensemble du ministère, une stratégie éducationnelle pour la prestation de services à la clientèle accessibles, c'est-à-dire une stratégie qui permette de définir, dans les grandes lignes, les personnes ayant besoin de formation, les sujets sur lesquels portera la formation, son contenu, de même que le moment où elle se donnera et de quelle manière. Dans un premier temps, la stratégie éducationnelle visera la formation du personnel et des tierces parties qui, au nom du ministère, assurent des services auprès du public, ou qui participent à l'élaboration de politiques, de procédures ou de pratiques touchant la prestation de services. Cette stratégie éducationnelle s'appuiera sur la formation en matière d'accessibilité des services à la clientèle déjà donnée au sein des divisions, et elle prévoira un contenu spécialement adapté aux politiques, aux programmes et aux services du ministère.

Outre une stratégie éducationnelle pour l'ensemble du ministère, certaines divisions et certains secteurs du ministère se sont dotés de plans prévoyant, pour l'année qui vient, une formation sur l'accessibilité. Ainsi :

- La Division du droit criminel intégrera des modules sur l'accessibilité dans ses activités d'apprentissage prévues pour 2009 (p. ex., la Conférence du printemps, la conférence des poursuivants provinciaux, et le colloque provincial du personnel de soutien).
- Le Secrétariat ontarien des services aux victimes travaillera en collaboration avec la Société canadienne de l'ouïe dans le but de mettre en place, dans toute la province, une formation sur les services à la clientèle aux personnes qui sont sourdes, devenues sourdes, ou malentendantes. En 2009, davantage de cours de formation seront également offerts au personnel sur la prestation de services aux clients souffrant de troubles de l'humeur.

- Au moyen du cours de formation en ligne intitulé *May I help you* (Comment puis-je vous aider?), le Bureau du Tuteur et curateur public de l'Ontario donnera une formation au personnel travaillant à la réception ou au comptoir de services.

Calendrier de mise en œuvre : de novembre 2008 à mars 2010

Résultats obtenus : Feront l'objet d'un rapport dans le Plan d'accessibilité en vertu de la LPHO qui sera présenté l'année prochaine.

Secteur d'intérêt : Services à la clientèle

Engagement : Nouveau

Le ministère mettra sur pied une formation et des ressources spécialisées à l'intention du personnel des tribunaux et des intervenants du secteur de la justice, dans le but de permettre la prestation de services à des clients atteints d'un handicap d'ordre neurologique ou développemental, ou lié à la santé mentale, ou qui souffrent d'une lésion cérébrale acquise.

Action(s) proposée(s) :

Évaluer les pratiques actuelles au sein du ministère, en Ontario et ailleurs, et consulter les parties concernées ou intéressées quant aux formes de soutien spécialisé qui pourraient s'avérer nécessaires pour les usagers des tribunaux et pour les autres clients du ministère qui sont atteints d'un handicap d'ordre neurologique ou développemental, ou lié à la santé mentale, ou qui souffrent d'une lésion cérébrale acquise.

Élaborer un plan de mise en œuvre, en plusieurs phases, qui pourrait prévoir une formation, des inforessources ainsi que des politiques et procédures connexes.

Calendrier de mise en œuvre : de janvier 2009 à mars 2010

Résultats obtenus : Feront l'objet d'un rapport dans le Plan d'accessibilité en vertu de la LPHO qui sera présenté l'année prochaine.

Secteur d'intérêt : Services à la clientèle

Engagement : Permanent

Dans le Plan d'accessibilité en vertu de la LPHO présenté l'année dernière, le ministère s'était engagé à intégrer des points à examiner en matière d'accessibilité dans tous ses processus d'élaboration, de révision ou de planification des politiques ayant une incidence sur les opérations des tribunaux.

Résultats obtenus :

La Division des services aux tribunaux mène actuellement un projet de jurys, lequel consistera à examiner les politiques et les pratiques en matière de gestion des jurys. Dans les phases de planification et de mise sur pied du projet de jurys, des points à examiner en matière d'accessibilité ont été intégrés, lesquels sont en lien avec des personnes handicapées qui sont des jurés ou des jurés éventuels.

Action(s) proposée(s) :

Une fois cet examen achevé, les politiques et les procédures seront mises à jour et améliorées dans le but de réaliser l'accessibilité et de surmonter ou d'empêcher les obstacles, et ce, afin que tous les membres de la société, y compris les personnes handicapées, aient la possibilité de servir la communauté et de jouer un rôle dans le système des jurys.

Calendrier de mise en œuvre : de septembre 2008 à mars 2010

Secteur d'intérêt : Services à la clientèle

Engagement : Permanent

Dans le Plan d'accessibilité en vertu de la LPHO de l'année dernière, le ministère a pris les engagements suivants :

- Intégrer l'accessibilité dans les pratiques, les programmes et les services qui sont liés aux activités;
- Se pencher sur les problèmes d'accessibilité au moment où les lois et les règlements font l'objet d'une révision, qu'ils sont mis à jour ou bien créés.

Ces engagements de portée générale sont permanents. Ils ont pour objectif de s'attaquer aux problèmes d'accessibilité pendant les processus de planification et d'élaboration des politiques, alors que la législation est mise à jour ou révisée, et pendant la planification des projets – afin de prévenir la création de nouveaux obstacles et de surmonter les obstacles existants. En plus de venir renforcer l'application de la

Norme d'accessibilité pour les services à la clientèle, ces engagements appuient d'autres secteurs de l'accessibilité.

Résultats obtenus :

La Division des politiques et des services de justice à la famille (DPSJF) a lancé une initiative afin d'améliorer l'accessibilité des personnes handicapées bénéficiant du Programme de visites surveillées. Ceci exige de travailler en collaboration avec des tierces parties qui agissent comme fournisseurs de services dans le but d'améliorer l'accessibilité des services que ces fournisseurs offrent au nom du ministère. On a demandé aux tierces parties qui sont des fournisseurs de services d'aborder la question de l'accessibilité dans leurs propositions de financement pour l'année en cours.

Le Bureau du Tuteur et curateur public (BTCP) de l'Ontario a repéré un certain nombre de problèmes d'accessibilité qui concernent les tierces parties qui, à titre d'agents contractuels, servent des clients du ministère. Un plan a été échafaudé qui vise à s'attaquer à ces problèmes et aux problèmes connexes.

Action(s) proposée(s) :

En 2009, la DPSJF prévoit élaborer des pratiques exemplaires pour l'accessibilité dans les Programmes de visites surveillées; elle prévoit aussi veiller à ce que les ententes de services conclues avec les tierces parties fournisseurs de services répondent aux exigences en matière d'accessibilité.

D'ici 2010, le BTCP examinera les dispositions de la législation ontarienne qui s'appliquent à la prestation de services au public par le BTCP, afin d'identifier les obstacles pour les personnes handicapées.

À compter du printemps 2008, l'Unité de l'accessibilité du ministère mettra au point une gamme d'outils et de cours de formation à l'intention du personnel, afin que celui-ci soit en mesure de considérer le travail qu'il effectue en adoptant un point de vue axé sur l'accessibilité. Ces outils aideront le personnel, sur le plan de la pratique, à intégrer l'accessibilité dans le cadre de la planification opérationnelle, et au moment de penser, d'élaborer ou de réviser des lois, des politiques ou des programmes.

Calendrier de mise en œuvre : d'octobre 2008 à mars 2010

Autres engagements relatifs à l'accessibilité

La présente partie énonce de nouvelles initiatives et dresse un état d'avancement d'initiatives qui ont été réalisées, ou d'initiatives pluriannuelles qui sont en cours de réalisation, dans les autres secteurs de l'accessibilité (le milieu bâti, l'emploi, l'information et les communications).

Secteur d'intérêt : Services à la clientèle Milieu bâti Emploi Information et communications

Incidence : Loi(s) Règlement(s) Politique(s) Programme(s) Services

Engagements : Réalisés (de sept. 2007 à nov. 2008)

Dans le Plan d'accessibilité en vertu de la LPHO présenté l'année dernière, le ministère a pris les engagements suivants :

- Effectuer des travaux de recherche et des analyses, et présenter des options et des recommandations à la haute direction en ce qui concerne les pratiques exemplaires et la mise en application en matière d'accessibilité auxquelles font appel les différents secteurs et le ministère;
- Élaborer un plan d'accessibilité dans le cadre du processus de planification annuelle du ministère;
- Coordonner et faciliter les suggestions et la rétroaction émises par les groupes d'intervenants quant aux plans, aux programmes et aux politiques en matière d'accessibilité.

Résultats obtenus :

Outre le Plan d'accessibilité en vertu de la LPHO que nous présentons chaque année, le ministère a élaboré un plan stratégique d'accessibilité à caractère pluriannuel, plan auquel il met actuellement la dernière main. Ce plan contribuera à s'assurer que le ministère sera prêt à appliquer les normes d'accessibilité. Le plan stratégique prévoit des résultats recommandés, des indicateurs de rendement, des stratégies et des mesures, dont l'objectif est de réaliser l'accessibilité dans divers secteurs répartis dans l'ensemble du ministère.

Le processus de planification stratégique comportait un volet de recherche sur les approches liées aux pratiques exemplaires et ayant pour objet d'améliorer l'accessibilité

en général et l'accessibilité dans le secteur de la justice. Le ministère a consulté le Comité d'accessibilité aux tribunaux de l'Ontario à propos du plan stratégique. Au sein de ce Comité siègent des représentants des personnes handicapées, ainsi que des représentants du ministère, de la magistrature et du barreau.

Les projets spécifiques du ministère tenaient également compte des suggestions d'intervenants auprès des personnes handicapées. En voici des exemples :

- La Direction de la gestion des installations a consulté des personnes handicapées et des organismes en ce qui touche l'élaboration d'une norme d'affichage dans les palais de justice. Cette norme encadrera la conception de l'affichage, afin qu'il soit plus facile pour tout le monde – y compris les personnes handicapées – de trouver son chemin dans les palais de justice.
- Le Secrétariat ontarien des services aux victimes a travaillé en collaboration avec l'INCA (Institut national canadien pour les aveugles) dans le but de mener une évaluation du palais de justice d'Ottawa et du Programme d'aide aux victimes et aux témoins. Cette évaluation éclairera la future mise en œuvre de plans visant à améliorer l'accessibilité des services du palais de justice d'Ottawa et du PAVT pour les personnes aveugles ou ayant une déficience visuelle.

Outre les engagements pris dans le Plan d'accessibilité en vertu de la LPHO présenté l'année dernière, le ministère a constitué un Comité directeur de l'accessibilité ayant pour fonction d'encadrer la planification de l'accessibilité et de donner des conseils sur les initiatives et les projets en matière d'accessibilité – y compris sur l'élaboration du plan stratégique d'accessibilité.

Le Secrétariat ontarien des services aux victimes a établi un comité du personnel pour l'ensemble de la province afin d'élaborer des stratégies visant à développer les services à la clientèle s'adressant aux personnes handicapées.

Secteur d'intérêt : Services à la clientèle Milieu bâti Emploi Information et communications

Incidence : Loi(s) Politique(s) Programme(s) Règlement(s) Services

Engagement : Nouveau
Le ministère améliorera les possibilités pour les personnes, qu'elles soient handicapées ou non, de participer au repérage, à l'élimination et à la prévention des obstacles.

Action(s) proposée(s) :
Mettre en œuvre un plan pour que le ministère consulte de façon permanente des clients et des employés du ministère qui sont, ou non, handicapés.

Continuer à coprésider et à appuyer le Comité d'accessibilité aux tribunaux de l'Ontario (CATO), et continuer de consulter le CATO au sujet du plan stratégique d'accessibilité et des initiatives clés.

Calendrier de mise en œuvre : de novembre 2008 à mars 2010

Résultats obtenus : Feront l'objet d'un rapport dans le Plan d'accessibilité en vertu de la LPHO qui sera présenté l'année prochaine.

Secteur d'intérêt : Services à la clientèle Milieu bâti Emploi Information et communications

Incidence : Programme(s) Services

Engagement : Réalisé (de sept. 2007 à nov. 2008)
Le ministère s'est engagé à assurer un encadrement en matière d'accessibilité aux chefs et aux superviseurs de programmes dans toutes les activités liées à l'approvisionnement, comme stipulé par l'article 5 de la *Loi de 2001 sur les personnes handicapées de l'Ontario* (LPHO).

Résultats obtenus :
L'Unité du contrôle financier du ministère a commencé à donner des conseils et à offrir des ressources en matière d'accessibilité dans le cadre d'une série de mesures visant à faciliter les processus d'approvisionnement du ministère. Ce soutien se traduit par :

- La diffusion de lignes directrices touchant l'application des dispositions de la LPHO en matière d'approvisionnement au Groupe des ressources stratégiques des gestionnaires, et la publication de documents pertinents sur le site intranet du ministère à titre de ressource pour le personnel;
- La prestation continue de conseils sur l'accessibilité en matière d'approvisionnement au personnel des différents secteurs des programmes lorsque vient le temps d'examiner des propositions d'approvisionnement;

- La vérification que la trousse de formation en ligne et le matériel didactique, qui sont destinés à la formation en approvisionnement qu'offre le ministère, renferment des renseignements et énoncent des exigences en matière d'accessibilité.

Secteur d'intérêt : Services à la clientèle Milieu bâti Emploi Information et communications

Incidence : Programme(s) Services

Engagement : Permanent
Dans le Plan d'accessibilité 2007-2008 en vertu de la LPHO, le ministère s'est engagé à considérer les exigences relatives à l'accessibilité comme une partie intégrante du processus de planification axée sur les résultats – il s'agit du processus qu'utilise le gouvernement pour la planification des ressources (personnel et financement).

Résultats obtenus :
Toutes les divisions du ministère ont été tenues d'intégrer des exigences relatives à l'accessibilité, dans leurs propositions de planification axée sur les résultats qu'elles ont présentées en automne 2008.

Secteur d'intérêt : Milieu bâti

Incidence : Programme(s) Services

Engagement : Permanent
Dans le Plan d'accessibilité en vertu de la LPHO présenté l'année dernière, le ministère a pris les engagements permanents suivants :

- Appliquer, le cas échéant et dans la mesure du possible, les principes les plus efficaces qui soient en matière d'aménagement sans obstacle dans tous les projets d'immobilisations ou d'adaptation;
- Élaborer et/ou examiner des pratiques exemplaires en matière d'aménagement sans obstacle dans le but de mieux appliquer les *Normes de conception architecturale pour les palais de justice de l'Ontario* – de façon plus précise, pour l'exercice 2007-2008, la Direction de la gestion des installations s'est engagée à mettre au point des pratiques exemplaires qui respectent les exigences concernant la tribune des juges, la barre des témoins et le banc des jurés, et à élaborer des pratiques exemplaires pour l'aménagement de comptoirs publics sans obstacle.

Résultats obtenus :
Afin d'aider à appliquer, de façon permanente, les principes les plus efficaces pour ce qui est de l'aménagement accessible ou sans obstacle, et afin d'aider à la mise au point de pratiques exemplaires pour les palais de justice, la Direction de la gestion des

installations (DGI) procède actuellement à l'élaboration de la norme et des lignes directrices suivantes concernant les pratiques exemplaires : les lignes directrices sur l'aménagement accessible pour les palais de justice de l'Ontario, et la norme d'affichage dans les palais de justice.

Les lignes directrices sur l'aménagement accessible pour les palais de justice : Leur élaboration est en cours. Ces lignes directrices définiront des exigences relatives aux pratiques exemplaires en matière d'accessibilité pour ce qui est des nouveaux travaux de construction, et assureront un encadrement pour la modernisation des palais de justice existants. Entre autres choses, les lignes directrices énonceront des pratiques exemplaires concernant la tribune des juges, la barre des témoins, le banc des jurés et les comptoirs publics. Une fois prêtes, ces lignes directrices aideront à mieux appliquer les *Normes de conception architecturale pour les palais de justice de l'Ontario*. On a fait appel à une équipe de conseillers, qui compte parmi ses membres des spécialistes en accessibilité, et des plans ont été arrêtés en vue de consulter, pendant l'élaboration des lignes directrices, des personnes handicapées.

La norme d'affichage dans les palais de justice : Une version préliminaire de cette norme a été rédigée, dans laquelle sont intégrées des pratiques exemplaires qui concernent l'accessibilité de l'affichage et de l'orientation particulière, afin qu'il soit plus facile pour tous les usagers – y compris pour les personnes handicapées – de trouver son chemin dans les palais de justice. Pendant la préparation de cette version préliminaire, des personnes handicapées ont été consultées afin que l'on comprenne mieux les besoins, en matière d'affichage et d'orientation particulière, de personnes ayant des handicaps de types très variés. La version préliminaire de la norme fera l'objet d'un projet-pilote qui prévoit l'aménagement d'affichage dans le palais de justice de Barrie. Le projet-pilote sera évalué, et une version définitive de la norme sera rédigée afin d'améliorer celle-ci à la lumière des leçons tirées du projet-pilote. On a retenu les services de conseillers qui sont des spécialistes en affichage, en orientation particulière ou en accessibilité pour élaborer la norme et pour mettre en œuvre le projet-pilote.

Actions proposées :
Les lignes directrices sur l'aménagement accessible : Le ministère prévoit terminer la version définitive des lignes directrices sur l'aménagement accessible pour les palais de justice pendant l'hiver 2009.

La norme d'affichage dans les palais de justice : Le ministère prévoit terminer la version définitive de la norme d'affichage dans les palais de justice au printemps 2009.

Calendrier de mise en œuvre : de janvier 2008 à juin 2009

Secteur d'intérêt : Milieu bâti

Incidence : Programme(s) Services

Engagement : Permanent

Dans le Plan d'accessibilité en vertu de la LPHO présenté l'année dernière, le ministère a pris les engagements permanents suivants :

- Intégrer et traiter la question de l'accessibilité en tant qu'élément dans ses exigences concernant le plan annuel d'infrastructures (c.-à-d. que l'accessibilité sera considérée comme un facteur pour déterminer la portée et le coût d'un projet) et dans son processus de planification en cours d'exercice en ce qui touche les projets d'immobilisations ou d'adaptation (p. ex., les entrées, la tribune des juges, les toilettes, les comptoirs publics);
- S'assurer que toutes les demandes de proposition (DP) émises par la **Société immobilière de l'Ontario** pour les conseillers, dont les services sont retenus pour réaliser des projets d'immobilisations ou d'adaptation, stipulent que tous les promoteurs doivent justifier d'une expérience dans l'aménagement et la construction d'installations sans obstacle.

Résultats obtenus :
Afin d'aider le personnel du ministère quant aux méthodes visant à intégrer l'accessibilité dans la planification et la construction, la Direction de la gestion des installations du ministère a organisé un atelier sur l'accessibilité. Cet atelier prévoyait une formation sur les améliorations apportées au nouveau code du bâtiment concernant l'aménagement sans obstacle, ainsi que des visites de l'INCA et de *Bloorview Kids Rehab*, afin de voir sur le terrain comment sont appliquées les pratiques exemplaires en matière d'accessibilité.

De plus, une communication sur « la construction d'un système de justice accessible » (intitulée « Building an Accessible Justice System ») a été présentée au personnel affecté aux installations dans toute la province, à l'occasion de l'édition annuelle des ateliers régionaux sur les installations, qui ont eu lieu au printemps 2008.

De façon permanente, le ministère intègre l'accessibilité dans la planification des infrastructures et dans la mise en œuvre des projets. L'un des moyens utilisés pour y parvenir consiste à inclure dans la demande de proposition (DP) une exigence stipulant que tous les promoteurs doivent justifier d'une expérience dans la conception et la construction d'installations sans obstacle. Par conséquent, les équipes de conseillers comptent des membres ayant de l'expérience en conception et en construction d'installations accessibles.

Voici quelques exemples de projets qui sont en cours ou qui ont été réalisés au cours de l'exercice précédent, et dans lesquels l'accessibilité a été intégrée :

- *Projets de nouveaux palais de justice* : Un certain nombre de palais de justice, qui sont actuellement projetés ou en construction, intégreront des pratiques exemplaires en matière d'accessibilité (à Durham, dans la région de Waterloo, à Quinte, à St. Thomas, et à Thunder Bay). Ces projets prévoient le remplacement de tribunaux vétustes, insuffisants, inaccessibles ou parcellaires, par des palais de justice neufs et accessibles, et ce, afin de répondre aux exigences inhérentes à un système de justice moderne.
- *Osgoode Hall, à Toronto* : Des travaux sont en cours pour moderniser l'entrée de *Osgoode Hall*, afin d'offrir un accès sans obstacle à l'avant du bâtiment. Pour veiller tout au long du projet au respect de la valeur patrimoniale de l'édifice, des architectes dotés de connaissances approfondies en matière de patrimoine et d'accessibilité ont été embauchés. De même, on a consulté une pléthore d'intervenants représentant divers points de vue quant aux dispositifs destinés à garantir le respect du patrimoine et l'accessibilité de l'édifice.
- *Le 361, avenue University, à Toronto* : La salle d'audience officielle a été rénovée pour en assurer l'accessibilité, ce qui s'est traduit par l'installation d'un ascenseur pour accéder à la barre des témoins et à la tribune des juges, l'aménagement (le tout sans obstacle) du banc des jurés, de tables réservées aux avocats et de places pour le public, un nouveau système sonore amélioré, et des niveaux d'éclairage perfectionnés.
- *Le Tribunal des droits de la personne de l'Ontario, à Toronto* : Des pratiques exemplaires en matière d'accessibilité ont été appliquées pour les nouveaux locaux du Tribunal des droits de la personne (un organisme rattaché au ministère du Procureur général); trois des sept salles d'audience sont sans obstacle.
- *Le palais de justice du comté de Northumberland, à Cobourg* : Dans le palais de justice du comté de Northumberland, une nouvelle salle d'audience de la Cour de justice de l'Ontario, actuellement en construction, sera aménagée de façon à ce qu'elle soit sans obstacle; elle sera équipée de places pour le public et d'une tribune des juges sans obstacle, et comprendra des allées élargies.
- *Le Bureau du procureur de la Couronne, à Brampton* : L'accessibilité a été intégrée dans le réaménagement des locaux du procureur de la Couronne au palais de justice de Brampton, afin de répondre aux nouvelles exigences concernant les activités de soutien et le personnel.
- *Les bureaux du Tuteur et curateur public de l'Ontario* : L'accessibilité a été intégrée dans de nouveaux travaux de construction et/ou de rénovation des bureaux du

Tuteur et curateur public de l'Ontario situés à Ottawa, à Sudbury, à Thunder Bay, à London et à Toronto.

Secteur d'intérêt : Milieu bâti

Incidence : Programme(s) Services

Engagement : Permanent

Dans le Plan d'accessibilité en vertu de la LPHO présenté l'année dernière, le ministre a pris l'engagement suivant : chaque fois qu'il s'agira d'examiner le renouvellement d'un bail, des exigences en matière d'accessibilité entreront en ligne de compte et seront communiquées à la Société immobilière de l'Ontario.

Résultats obtenus :
Le ministère continue de tenir compte des exigences en matière d'accessibilité qui s'appliquent au renouvellement et à la négociation des baux, et continue d'aviser la Société immobilière de l'Ontario (SIO) à propos de ces exigences.

Actions proposées :
La Direction de la gestion des installations préparera une liste de vérification dont l'objet sera de faciliter les négociations avec la Société immobilière de l'Ontario et avec les propriétaires, au sujet des améliorations visant à favoriser l'accessibilité qui devront avoir été intégrées aux installations à la date d'entrée en vigueur du nouveau bail ou du bail renouvelé.

Calendrier de mise en œuvre : de septembre 2007 à mars 2010

Secteur d'intérêt : Milieu bâti

Incidence : Programme(s) Services

Engagement : Nouveau
Le ministère préparera un plan d'accessibilité pluriannuel afin de rendre accessibles aux personnes handicapées tous les palais de justice dont le gouvernement de l'Ontario est propriétaire.

Action(s) proposée(s) :
La Direction de la gestion des installations procédera à la vérification d'un groupe représentatif de palais de justice en appliquant les lignes directrices sur l'aménagement accessible, afin de déterminer la quantité de travail nécessaire à l'aménagement des améliorations visant à assurer l'accessibilité, ainsi que les coûts de ces améliorations.

En travaillant en collaboration avec toutes les divisions, la Direction de la gestion des installations intégrera les résultats de la vérification de l'accessibilité dans un plan

pluriannuel ayant pour but de rendre accessibles les palais de justice qui sont la propriété du gouvernement.

Calendrier de mise en œuvre : d'avril 2009 à mars 2010

Résultats obtenus : Des résultats périodiques feront l'objet d'un rapport dans le Plan d'accessibilité en vertu de la LPHO qui sera présenté l'année prochaine.

Secteur d'intérêt : Milieu bâti

Incidence : Programme(s) Services

Engagement : Nouveau

Le ministère aplanira les obstacles auxquels sont confrontées les personnes souffrant de polysensibilité chimique, et préviendra la création de nouveaux obstacles de ce type.

Action(s) proposée(s) :

Le ministère élaborera une nouvelle norme de nettoyage pour les locaux qu'il occupe. La Direction de la gestion des installations élaborera cette norme en collaboration avec le Conseil de gestion des locaux du ministère. Dans le cadre de ce processus seront examinées des questions touchant les produits de nettoyage et les pratiques liées au nettoyage qui risquent de déclencher des réactions indésirables chez les personnes souffrant de polysensibilité chimique.

Calendrier de mise en œuvre : de septembre 2008 à mars 2010

Résultats obtenus : Feront l'objet d'un rapport dans le Plan d'accessibilité en vertu de la LPHO qui sera présenté l'année prochaine.

Secteur d'intérêt : Milieu bâti

Incidence : Programme(s) Services

Engagement : Nouveau

Le ministère procédera à l'examen de ses systèmes, procédures et matériel de sécurité dans le but de repérer les obstacles à l'accès autonome des personnes handicapées, et afin d'y trouver des solutions.

Action(s) proposée(s) :

Le ministère examinera ses systèmes de sécurité afin d'identifier les obstacles pour les personnes handicapées et de définir des priorités afin de surmonter ces obstacles. Le ministère échafaudera un plan dont l'objectif sera de modifier les systèmes de sécurité au besoin; la planification annuelle des infrastructures tiendra compte d'une liste de priorités à cet égard.

Les répercussions sur le plan de l'accessibilité pour les personnes handicapées seront évaluées, pour l'ensemble des installations, dans le cadre du processus de planification de la sécurité du ministère. Le cas échéant, des mesures seront adoptées afin de surmonter les obstacles à l'accès autonome des personnes handicapées, et d'empêcher la création de nouveaux obstacles de ce type, obstacles qui pourraient découler d'une amélioration des systèmes et des procédures de sécurité.

Pour favoriser le processus, la Division des services aux tribunaux élaborera des lignes directrices en matière d'accessibilité qui toucheront la prestation de services de sécurité et la façon de planifier la sécurité des tribunaux tout en répondant aux besoins des personnes handicapées. La Division travaillera sur ces lignes directrices en collaboration avec la Direction de la gestion des installations du ministère, avec le ministère de la Sécurité communautaire et des Services correctionnels, et avec d'autres entités. Un plan sera élaboré pour appliquer ces lignes directrices dans tous les palais de justice.

Calendrier de mise en œuvre : d'avril 2009 à mars 2010

Résultats obtenus : Feront l'objet d'un rapport dans le Plan d'accessibilité en vertu de la LPHO qui sera présenté l'année prochaine.

Secteur d'intérêt : Milieu bâti Emploi

Incidence : Programme(s) Services

Engagement : Réalisé (de sept. 2007 à nov. 2008)

Dans le Plan d'accessibilité de l'année dernière, l'Unité de la gestion des situations d'urgence s'est engagée à mettre en œuvre le Programme d'auto-évaluation des besoins d'assistance en cas d'évacuation des employés à l'intention des employés handicapés, ce qui inclut la préparation d'un guide ayant pour objet d'aider les directeurs à mieux soutenir les employés qui se sont autoévalués.

Résultats obtenus :

En septembre 2008, le programme d'auto-évaluation a été divulgué à tout le personnel du ministère. De même, une nouvelle ligne d'écoute téléphonique a été installée pour le ministère; cette ligne d'écoute, qui est également accessible par ATS, augmente la capacité à communiquer, sans délai, des renseignements relatifs à une situation d'urgence, et ce, dans l'ensemble de la province.

Secteur d'intérêt : Milieu bâti

Engagement : Permanent

Incidence : Loi(s) Politique(s) Programme(s) Règlement(s) Services

Dans le Plan d'accessibilité en vertu de la LPHO présenté l'année dernière, le ministère s'est engagé à aider la Direction générale de l'accessibilité pour l'Ontario à répondre aux exigences prévues par la LAPHO, notamment en ce qui concerne l'élaboration de la Norme d'accessibilité au milieu bâti qui s'appliquera à toute la province.

Résultats obtenus :

La Direction de la gestion des installations du ministère a siégé à un comité représentant tout le ministère dans le but d'aider les membres du gouvernement qui font partie du Comité d'élaboration des normes d'accessibilité au milieu bâti.

Action(s) proposée(s) :

Le ministère continuera de contribuer à l'élaboration de normes aux termes de la LAPHO dans le secteur du milieu bâti.

Calendrier de mise en œuvre : de septembre 2007 à mars 2010

Secteur d'intérêt : Information et communications

Incidence : Politique(s) Programme(s) Services

Engagement : Réalisé (de sept. 2007 à nov. 2008)

Tous les nouveaux documents publiés sur le site Web du ministère demeureront accessibles par les personnes handicapées, y compris les documents disponibles sur support de substitution, comme prescrit par l'article 6 de la *Loi de 2001 sur les personnes handicapées de l'Ontario* (LPHO).

Résultats obtenus :

Du 1er octobre 2007 au 28 août 2008, la Direction des communications du ministère a publié 58 communiqués, accompagnés de 41 documents d'information ou feuilles de renseignements, quatre brochures, treize rapports, lignes directrices ou formulaires de demande, ainsi que de la nouvelle documentation, le tout portant sur les services d'interprète judiciaire. Tous ces documents sont accessibles et étaient disponibles sur support de substitution au même moment où avait lieu la diffusion de ces documents sur support traditionnel.

Secteur d'intérêt : Information et communications

Incidence : Politique(s) Programme(s) Services

Engagement : Réalisé (de sept. 2007 à nov. 2008)

Le site Web du ministère continuera de respecter ou de surpasser les exigences qui sont prescrites par les normes d'accessibilité de priorités 1 et 2, internationalement reconnues, qui ont été élaborées par le Consortium World Wide Web (W3C) et son initiative pour l'accessibilité du Web (WAI). Le site Web continuera de prévoir des mesures d'accessibilité en ce qui concerne :

- Les technologies de lecteurs sonores d'écran;
- La simplicité de la navigation pour les personnes utilisant des dispositifs de pointage de substitution;
- Des graphiques avec des indications en texte de substitution;
- Les couleurs et les palettes de couleurs à contraste élevé, pour répondre aux besoins des personnes daltoniennes ou ayant une déficience visuelle;
- Un site entièrement adaptable qui permet à l'utilisateur d'agrandir ou de réduire la taille des polices de caractères.

Résultats obtenus :

- De façon permanente, la Direction des communications du ministère veille à ce que le site Web du ministère soit accessible en respectant l'engagement énoncé ci-dessus. Par exemple, la partie du site Web du ministère intitulée « Justice juste-à-temps », qui comporte des éléments graphiques complexes, a été rendue accessible. De même, les demandes pour les stagiaires en droit ont été affichées sur le site Web et sont accessibles aux personnes handicapées.

- Bien que cela n'ait pas été prévu à l'origine, la Direction des communications du ministère a également ajouté au site Web du ministère une page qui décrit les dispositifs favorisant l'accessibilité du site.
- De même, le Centre d'assistance juridique en matière de droits de la personne et le Tribunal des droits de la personne de l'Ontario (des organismes rattachés au ministère du Procureur général) ont lancé des sites Web conformes aux normes W3C et qui comportent des documents sur support de substitution.

Secteur d'intérêt : Information et communications

Incidence : Politique(s) Programme(s) Services

Engagement : Nouveau

Le ministère améliorera l'accessibilité des communications écrites qui sont produites par ou avec le ministère.

Action(s) proposée(s) :

La Direction des communications du ministère produira des ressources d'encadrement et donnera une formation portant sur la création de documents accessibles (y compris de documents sur support électronique) et de documents sur support de substitution.

Calendrier de mise en œuvre : de janvier 2009 à mars 2010

Résultats obtenus : Feront l'objet d'un rapport dans le Plan d'accessibilité en vertu de la LPHO qui sera présenté l'année prochaine.

Secteur d'intérêt : Information et communications

Incidence : Politique(s) Programme(s) Services

Engagement : Nouveau

Le ministère améliorera l'accessibilité de ses sites intranet aux employés handicapés, et continuera de perfectionner les dispositifs d'accessibilité dont est doté son site Internet.

Action(s) proposée(s) :

La Direction des communications du ministère coordonnera une communauté de webmestres au sein du MPG, afin de partager les expériences d'apprentissage et les pratiques exemplaires en matière d'accessibilité au Web, en attendant l'entrée en vigueur des normes relatives au réseau intranet qui s'appliqueront à toute la FPO.

Calendrier de mise en œuvre : de novembre 2008 à mars 2010

Résultats obtenus : Feront l'objet d'un rapport dans le Plan d'accessibilité en vertu de la LPHO qui sera présenté l'année prochaine.

Secteur d'intérêt : Information et communications

Incidence : Politique(s) Programme(s) Services

Engagement : Nouveau

Le ministère augmentera l'utilisation d'un langage clair dans ses communications internes et externes.

Résultats obtenus :

Le ministère a déjà entrepris la mise en œuvre de cette initiative. Il a élaboré un programme de formation sur l'utilisation d'un langage clair, dans le cadre duquel des cours ont été donnés à quelque 200 employés du ministère. Ce programme de formation s'est vu décerner par le Bureau du Conseil des ministres le premier Prix de mérite dans la catégorie des communications, pour avoir fait preuve d'une excellence hors pair dans l'ensemble de la fonction publique ontarienne.

Action(s) proposée(s) :

La Direction des communications du ministère donnera, de façon permanente, des conseils sur l'utilisation d'un langage clair dans un éventail de documents ministériels, lesquels incluent, sans s'y limiter, des documents portant sur des questions de droit.

En 2009, toutes les divisions du ministère utiliseront, dans la mesure du possible, un langage clair dans tous les nouveaux documents, et elles prépareront un calendrier

pour la révision des documents du ministère qui sont déjà publiés, afin d'augmenter l'utilisation d'un langage clair.

Calendrier de mise en œuvre : de novembre 2008 à mars 2010

Résultats obtenus : Feront l'objet d'un rapport dans le Plan d'accessibilité en vertu de la LPHO qui sera présenté l'année prochaine.

Secteur d'intérêt : Information et communications

Incidence : Services

Engagement : Nouveau

Le ministère améliorera la prestation des services d'interprète gestuel, le sous-titrage en temps réel, la technologie d'assistance, et les services humains, ce qui aidera à surmonter les obstacles dans le secteur de l'information et des communications pour les personnes handicapées.

Résultats obtenus :

Le ministère a d'ores et déjà commencé à réaliser cet engagement. Ainsi, au cours de l'exercice précédent :

- Le Secrétariat ontarien des services aux victimes (SOSV) a étudié la technologie d'assistance propre au secteur des communications (p. ex., le matériel et les logiciels ATS et les imprimantes braille) dans le but d'améliorer les communications avec les personnes qui sont aveugles, sourdes, devenues sourdes, malentendantes ou qui sont sourdes et aveugles.
- Le bureau du Programme d'aide aux victimes et aux témoins situé à Belleville a fait installer un système ATS, et une formation connexe a été donnée au personnel par la Société canadienne de l'ouïe.
- La Division des services aux tribunaux (DST) a effectué des recherches sur les appareils fonctionnels pour personnes malentendantes en vue d'en faire usage dans les palais de justice (les types et le nombre des appareils qui se trouvent actuellement dans les palais de justice, et les lacunes sur le plan de la disponibilité).
- La DST et le SOSV procèdent actuellement à l'achat d'imprimantes braille.
- Le Tribunal des droits de la personne de l'Ontario a équipé toutes ses salles d'audience d'appareils fonctionnels pour personnes malentendantes, et il a installé des logiciels ATS pour pouvoir communiquer avec ses clients sourds, devenus sourds ou malentendants. Le Centre d'assistance juridique en matière de droits de la personne a lancé ses nouveaux services, lesquels sont équipés d'ATS.

Action(s) proposée(s) :

Outre le travail qui a été accompli jusqu'à présent, le ministère prévoit adopter les mesures suivantes :

- La DST élaborera et communiquera des politiques et des procédures ayant pour objet de produire des documents de procédure en braille.
- La DST élaborera et mettra en œuvre une stratégie ayant pour but d'améliorer la disponibilité des interprètes gestuels dans les tribunaux.
- Le SOSV installera la technologie ATS afin de pouvoir communiquer par téléphone avec des personnes sourdes. Un processus d'accueil des clients utilisant un ATS sera mis sur pied et appliqué dans les bureaux du SOSV de toute la province.
- La DST améliorera la disponibilité des appareils fonctionnels pour personnes malentendantes dans les palais de justice.
- À la lumière des leçons tirées des actions proposées susmentionnées, et de l'expérience que celles-ci auront permis d'acquérir, le ministère élaborera une stratégie pluriannuelle ayant pour but d'installer du matériel d'aide à la communication, et de mettre en œuvre des politiques et procédures connexes, dans l'ensemble du ministère.

Calendrier de mise en œuvre : de septembre 2008 à mars 2010

Secteur d'intérêt : Emploi

Incidence : Programme(s) Services

Engagements : Réalisés (sept. 2007 à nov. 2008)

Dans le Plan d'accessibilité en vertu de la LPHO présenté l'année dernière, le ministère a pris plusieurs engagements quant au secteur de l'emploi, à savoir :

- Favoriser l'accessibilité des lieux de travail pour les personnes handicapées en fournissant des outils et un soutien adéquats aux directeurs et aux superviseurs, pour les aider à mieux répondre aux besoins du personnel;
- Mieux répondre aux besoins des employés et des postulants pour ce qui est de l'accessibilité, en donnant aux directeurs et aux superviseurs une formation sur l'adaptation des emplois;
- Informer du besoin que tous les nouveaux directeurs et superviseurs suivent le cours d'apprentissage en ligne sur la LPHO dans le cadre du processus d'orientation;

- Informer les directeurs et les superviseurs de l'élaboration, dans la fonction publique de l'Ontario, d'une nouvelle politique opérationnelle d'adaptation des emplois et de retour au travail, ainsi que des instruments qui y sont assortis, lesquels sont disponibles sur le site intranet de la fonction publique de l'Ontario;
- Transmettre aux directeurs et aux superviseurs, et le mettre à leur disposition, un guide sur la rédaction d'offres d'emploi sans obstacle. Des membres du personnel des ressources humaines seront disponibles pour répondre aux questions des directeurs et des superviseurs concernant le guide et ses applications.

Résultats obtenus :

Une section du site intranet de la Direction des ressources humaines du ministère renfermant des inforessources pertinentes au sujet de l'accessibilité a été lancée au printemps 2008.

La politique opérationnelle d'adaptation des emplois et de retour au travail a été communiquée aux directeurs et aux superviseurs en mars 2007. Cette politique et une documentation connexe ont été publiées sur le site intranet de la Direction des ressources humaines. Le personnel des ressources humaines conseille régulièrement les directeurs et les employés au sujet de cette politique.

Le guide sur la rédaction d'offres d'emploi sans obstacle a été transmis dans l'ensemble du ministère en juillet 2007. Ce guide est également disponible sur le site Web « Carrières dans la FPO ». Au début du processus de recrutement intervient une discussion à propos des offres d'emploi sans obstacle, avec des directeurs et avec des conseillers du centre de recrutement.

Le site Web de la Direction des ressources humaines comporte des listes de vérification pour guider les nouveaux directeurs. Il y est recommandé aux nouveaux directeurs de suivre la formation en ligne du gouvernement en matière d'accessibilité. Le site Web comprend également des liens vers le Plan d'accessibilité produit par le ministère en vertu de la LPHO, afin d'informer les directeurs au sujet des engagements et des plans du ministère au sujet de l'amélioration de l'accessibilité.

Secteur d'intérêt : Emploi

Incidence : Programme(s) Services

Engagement : Nouveau

En plus de réaliser des adaptations pour les employés handicapés du ministère, la Division des services aux tribunaux travaillera de concert avec les bureaux des juges en chef dans le but de mettre au point un processus visant à répondre aux besoins des juges et des juges de paix en ce qui touche les mesures d'adaptation liées à l'emploi.

Calendrier de mise en œuvre : d'avril 2009 à mars 2010

Résultats obtenus : Feront l'objet d'un rapport dans le Plan d'accessibilité en vertu de la LPHO qui sera présenté l'année prochaine.

Secteur d'intérêt : Emploi

Incidence : Programme(s) Services

Engagement : Nouveau

Dans le cadre de sa stratégie de diversité de portée générale, le Comité de la diversité du ministère élaborera des stratégies afin de sensibiliser davantage aux problèmes liés à la diversité et de s'assurer que le lieu de travail est sans obstacle et constitue un milieu inclusif pour tous, peu importe leurs origines et leurs capacités.

Calendrier de mise en œuvre : de novembre 2008 à mars 2010

Résultats obtenus : Feront l'objet d'un rapport dans le Plan d'accessibilité en vertu de la LPHO qui sera présenté l'année prochaine.

Secteur d'intérêt : Emploi

Incidence : Politique(s) Programme(s) Services

Engagement : Nouveau

Pour faire suite au Sondage sur la participation des employés de la fonction publique de l'Ontario qui sera réalisé en 2009, la Direction des ressources humaines recueillera des renseignements sur les raisons pour lesquelles les employés handicapés du ministère participent au milieu de travail ou non.

Calendrier de mise en œuvre : d'avril 2009 à mars 2010

Résultats obtenus : Feront l'objet d'un rapport dans le Plan d'accessibilité en vertu de la LPHO qui sera présenté l'année prochaine.

Renseignements

Nous sommes toujours heureux de recevoir les questions et les commentaires sur le plan d'accessibilité du ministère.

Téléphone :

Renseignements généraux : 416 326-2220

Numéro ATS : 416 326-4012

Sans frais : 1 800 518-7901

Courriel : attorney.general@ontario.ca

Site Web du ministère : www.ontario.ca/procureurgeneral

Rendez-vous sur le site d'Accessibilité Ontario, ministère des Services sociaux et communautaires, à l'adresse : www.mcss.gov.on.ca/mcss/french/pillars/accessibilityOntario/index. Ce site sur l'accessibilité offre des ressources et des renseignements destinés à faire de l'Ontario une province accessible.

Pour commander gratuitement un exemplaire du plan d'accessibilité sur support de substitution, adressez-vous à :

ServiceOntario Publications
777, rue Bay, bureau M212, niveau du marché
Toronto ON M5G 2C8
Tél. : 416 326-5300 ou 1 800 668-9938 (interurbains sans frais)
Service ATS : 1 800 268-7095
Site Web : www.serviceontario.ca/publications

© Imprimeur de la Reine pour l'Ontario

ISSN 1708-5608

This document is available in English.